

Montse Piñero Palau, responsable de l'Oficina Municipal d'Escolarització, en relació a la revisió de la Carta de Serveis de l'Oficina Municipal d'Escolarització presenta el següent

## **Informe**

Atès que el Ple de l'Ajuntament de Reus en data 5 de novembre de 2018 aprovà la Carta de serveis del Servei de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME) i es publicà al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona de 24 de gener de 2019 amb núm. inserció 2019-00802.

Atès que l'esmentada carta preveu en el seu punt cinquè que aquesta serà revisada com a mínim cada 2 anys.

Atès que l'elaboració de la Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'Escolarització es va elaborar tenint en compte el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament competent en matèria d'ensenyament de la Generalitat de Catalunya vigent en aquells moments.

Atès que a dia 10 de maig de 2022 l'Administració de la Generalitat de Catalunya mitjançant el Departament d'Educació i l'Ajuntament de Reus han signat un nou conveni de col·laboració que comporta assumir les funcions establertes per la normativa que regula el procediment vigent d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, que inclouen tasques de gestió, informació i acompanyament a les famílies.

Atès que part de la normativa reguladora dels serveis prestats contemplada a l'anterior carta de serveis ha quedat derogada:

- Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.
- Decret 10/2012, de 31 de gener, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.

Per aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya

Atès que aquesta normativa comporta una nova definició i establiment de funcions de les Oficines Municipals d'Escolarització.

Atès que a l'abril del 2018 el Servei d'Educació de l'Ajuntament de Reus va rebre un informe sobre l'escolaritzat a Reus: avaluació de la política educativa municipal per a l'equitat en el qual en el seu apartat de conclusions i propostes en l'àmbit municipal fa esment a la importància de les campanyes comunicatives, servei que s'ofereix des de l'OME.

Atès que l'Ajuntament de Reus al març del 2019 es va adherir al Pacte contra la segregació escolar a Catalunya el qual contempla diferents àmbits d'actuació relacionats amb la promoció de bones pràctiques relacionades amb la informació a les famílies i en els quals estableix que les Oficines Municipals d'Escolarització en són un dels actors implicats.

Atès que al 21 de gener del 2022 el Ple de l'Ajuntament de Reus va aprovar el Pla Local d'Educació de Reus 2022-2027 el qual inclou dins dels seus eixos estratègics accions relacionades amb informació i comunicació de qualitat i l'equitat educativa.

Atès que el servei ha passat a dependre de la Regidoria d'Educació, enlloc de la Regidoria

d'Ensenyament i Política Lingüística i la responsable de la Carta de Serveis ja no ocupa cap plaça laboral a la Regidoria d'Educació.

Atès els indicadors referits a l'any 2019:

|   |  |         |
|---|--|---------|
| 1 | Persones ateses el mateix dia de forma presencial /telefònica                | 95,00%  |
| 2 | Sol·licituds d'informació per correu electrònic                              | 93,00%  |
| 3 | Sol·licituds registrades en un màxim de 15 minuts                            | 97,00%  |
| 4 | Preinscripció sol·licituds enviades als centres de 1a opció en màxim 3 dies  | 100,00% |
| 5 | Comunicació resultat assignació centre per noves incorporacions fora termini | 91,00%  |
| 6 | Comunicació assignacions fora de termini o canvi de centre                   | 95,00%  |
| 7 | Comunicació resultat reclamacions preinscripció                              | 74,00%  |
| 8 | Campanya de difusió de la preinscripció que inclogui 3 accions               | 100,00% |

Atès els indicadors referits a l'any 2020:

|   |  |         |
|---|--|---------|
| 1 | Persones ateses el mateix dia de forma presencial /telefònica                | 92,00%  |
| 2 | Sol·licituds d'informació per correu electrònic                              | 95,00%  |
| 3 | Sol·licituds registrades en un màxim de 15 minuts                            | 98,00%  |
| 4 | Preinscripció sol·licituds enviades als centres de 1a opció en màxim 3 dies  | 100,00% |
| 5 | Comunicació resultat assignació centre per noves incorporacions fora termini | 93,00%  |
| 6 | Comunicació assignacions fora de termini o canvi de centre                   | 95,00%  |
| 7 | Comunicació resultat reclamacions preinscripció                              | 88,00%  |
| 8 | Campanya de difusió de la preinscripció que inclogui 3 accions               | 100,00% |

Atès els indicadors referits a l'any 2021:

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| 1 | Persones ateses el mateix dia de forma presencial /telefònica                | 90,00%           |
| 2 | Sol·licituds d'informació per correu electrònic                              | 98,00%           |
| 3 | Sol·licituds registrades en un màxim de 15 minuts                            | 97,00%           |
| 4 | Preinscripció sol·licituds enviades als centres de 1 opció en màxim 3 dies   | Tràmit no vigent |
| 5 | Comunicació resultat assignació centre per noves incorporacions fora termini | 94,00%           |
| 6 | Comunicació assignacions fora de termini o canvi de centre                   | 96,00%           |
| 7 | Comunicació resultat reclamacions preinscripció                              | 86,00%           |
| 8 | Campanya de difusió de la preinscripció que inclogui 3 accions               | 100,00%          |

Atès que dels 8 indicadors 6 s'han complert però tenim un indicador que ha disminuït en el temps com és el de persones ateses el mateix dia de forma presencial i telefònica i un altre que va estar l'any 2019 per sota de l'indicador del compromís de qualitat acordat com és el de comunicació dels resultats de les reclamacions a les preinscripcions i que són deguts tant a la manca de recursos humans com al nou sistema de cites prèvies acordat per l'Ajuntament i en quant a les atencions telefòniques a un sistema de control incert i poc fiable al qual s'hi suma també la manca de recursos humans per poder fer les atencions.

Atès que amb l'adhesió als pactes esmentats per part de l'Ajuntament de Reus es requereix un major esforç en la informació que s'ofereix a les famílies respecte a l'escolarització així com que

aquesta pugui arribar al màxim de població possible i això es tradueix en un augment del temps d'atenció a les famílies i la diversificació dels mitjans per fer-ho, i inclou tant la informació que s'ofereix com l'acompanyament o registre del tràmit quan cal i en un compromís més ferm en les campanyes de difusió.

Atès que actualment a l'Oficina Municipal d'Escolarització només hi ha assignades dues persones, quan anteriorment es comptava amb una tercera persona que era de l'estructura fixa del servei i que tenia entre les seves funcions fer una primera atenció a les famílies i atendre el telèfon però que en els darrers anys havia estat una plaça ocupada cada any i de manera temporal per una persona dels plans d'ocupació i durant el 2022 aquesta plaça no l'està ocupant ningú actualment.

Atès que amb la nova normativa aprovada per la Generalitat de Catalunya la majoria de tràmits i procediments relacionats amb l'escolarització es presentaran en plataformes del Departament d'Educació directament i sense imprès formalitzat en format físic.

Atès que l'Ajuntament de Reus ha acordat que totes les oficines d'atenció atenguin a la ciutadania sempre amb cita prèvia i que ha convertit gairebé tots els tràmits presencials dels quals n'és competent amb una alternativa electrònica.

Atès que a la Comissió tècnica de transparència celebrada el dimarts 4 d'octubre de 2022 es van presentar i analitzar les modificacions necessàries que calia incloure a la carta de serveis, així com es van fer altres propostes a incloure o rectificar com és l'especificació de l'horari i el lloc web on trobar tota la informació, com es pot sol·licitar la cita prèvia, l'explicació del recurs del tríptic informatiu, la concreció de l'explicació del servei i l'especificació de les resolucions anuals que regulen el procés de preinscripció i matrícula de cada curs.

## **Es proposa modificar els següents punts**

### **Informació general**

#### **1.1. Objectius i finalitats del servei**

Substituir tot l'apartat

L'Oficina Municipal d'Escolarització es constitueix com a instrument de col·laboració en el procediment d'admissió de l'alumnat als centres educatius en l'àmbit del municipi corresponent per acord entre la directora o el director dels serveis territorials del Departament de la Generalitat competent en Educació i l'Ajuntament. És el referent per a l'atenció, la informació i l'orientació a les famílies en relació amb els procediments d'admissió.

L'Oficina Municipal d'Escolarització actua en el procés d'escolarització dels nivells d'educació infantil, educació primària i educació secundària obligatòria i té les funcions següents:

- Desenvolupar i aplicar actuacions d'acompanyament i suport de les famílies en el procediment d'admissió
- Oferir a les famílies informació sobre l'oferta educativa dels centres del Servei d'Educació de Catalunya ubicats en el seu municipi, especialment en relació amb la informació a què es fa referència a les zones educatives
- Rebre i tramitar sol·licituds d'admissió als centres del municipi integrats en el Servei d'Educació de Catalunya
- Donar publicitat als resultats del procés de preinscripció en els centres educatius del municipi
- Coordinar les jornades de portes obertes dels centres educatius del municipi, amb l'acord dels centres afectats
- Promoure campanyes informatives adreçades a les famílies sobre el procediment d'admissió als centres educatius del municipi, al conjunt de centres de Servei d'Educació

de Catalunya d'acord amb els principis de lleialtat amb relació al conjunt d'aquests centres, garantia de veracitat i equanimitat

- Acollir les comissions de garanties d'admissió respectives
- Participar en la formulació de la proposta de les zones educatives
- Altres funcions que se li puguin atribuir relacionades amb les anteriors

## 1.2. Dades identificatives

Substituir

Regidoria d'Ensenyament i Política lingüística

Per

Regidoria d'Educació

Substituir

Responsable de la Carta de Servies

Cap d'Ensenyament i Assessorament Lingüístic

Correu electrònic [info.educacio@reus.cat](mailto:info.educacio@reus.cat)

Per

Responsable de la Carta de Serveis

Responsable de l'Oficina Municipal d'Escolarització

Correu electrònic [ome.educacio@reus.cat](mailto:ome.educacio@reus.cat)

## 1.3. Serveis que s'ofereixen

Incloure a l'inici: L'atenció a les famílies per fer qualsevol tràmit relacionat amb l'escolarització es fa sempre amb cita prèvia.

La cita prèvia es pot demanar pels següents canals:

- Per la web a <https://citaprevia.ubintia.com/reus/#nbb>
- Per telèfon al 977 010 046 o al 977 010 010

### Atenció a les famílies

Substituir

Període de preinscripció. En el període de preinscripció ordinària totes les famílies que tenen menors per escolaritzar a P3 i a 1r d'ESO o volen canviar de centre poden presentar la sol·licitud a l'OME.

Per

Període de preinscripció. En el període de preinscripció ordinària totes les famílies que tenen menors per escolaritzar a 13 i 1r d'ESO poden demanar rebre suport per introduir les sol·licituds telemàticament a la plataforma que el Departament d'Educació habilita per participar en el procés. Anteriorment també poden demanar tenir una atenció individualitzada i rebre tota la informació relacionada amb el procés.

### Registre de sol·licituds

Substituir tot el punt

En el període de preinscripció per als nivells d'13 a 4t d'ESO es dona suport presencialment a les famílies perquè registrin a la plataforma corresponent les sol·licituds en format telemàtic i s'informa de tot el tràmit fins que s'assigna centre escolar i es formalitza la matrícula.

Fora del període de preinscripció les reclamacions es poden presentar presencialment a l'OME o

en format telemàtic. Les sol·licituds de matrícula viva i de fora de termini es presenten presencialment i romanen a l'oficina per ésser tramitades per la comissió d'escolarització.

## **Comunicació a les famílies**

Substituir tot el punt

Durant el període de preinscripció dels nivells d'13 a 4t d'ESO es publica l'oferta de places així com les diferents llistes anonimitzades de les quals consta el procés a la pàgina web de l'Ajuntament: oferta inicial i definitiva, llistes amb puntuacions provisionals, llistes amb puntuacions definitives, llistes ordenades per puntuació i núm. de sorteig, llistes d'assignacions definitives i llistes d'espera. Aquestes romanen a la web fins que comença el curs escolar.

Resoltes les reclamacions i les sol·licituds de fora de termini per part de la comissió de garanties d'admissió s'informa telefònicament dels resultats a les famílies.

### **1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis**

Substituir

- Guies de centres educatius de Reus

per

- Tríptic informatiu de l'OME que inclou: explicació del què és l'OME, les seves funcions i què ofereix a les famílies, així com un mapa d'ubicació dels centres educatius d'13 a 4t d'ESO.

### **1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte**

Horari:

Substituir

De dilluns a divendres de 9 a 14h, no festius

En període de preinscripció, també a les tardes de 16 a 18h amb cita prèvia

Tancat:

Dissabtes, diumenges i festius de l'administració pública

per

De dilluns a divendres no festius a 9 a 14h amb cita prèvia

En període de preinscripció també tardes de 16 a 18h també amb cita prèvia

Tancat:

Dissabtes, diumenges i festius de l'administració pública o local

A la web <https://www.reus.cat/oficina-municipal-descolaritzacio> s'especifiquen els dies els quals l'oficina roman tancada.

### **1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats**

Substituir

- Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics
- Decret 10/2012, de 31 de gener, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics

- Conveni entre el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Reus de l'Oficina Municipal d'Escolarització, de 15 de juny de 2007
- Resolució ENS/603/2018 de 27 de març, per la qual s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnes als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públic, per al curs 2018/2019.

Per

- Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya
- Conveni entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Reus de l'Oficina Municipal d'Escolarització, de 10 de maig de 2022
- Resolució vigent de cada curs per la qual s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnes als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públics.

## Compromisos de qualitat i millora continuada

Atenció a les famílies i registre de sol·licituds

Afegim un punt 3

Les atencions tindran una durada màxima de 20 minuts per tràmit, que inclourà la part informativa i la part de registre i revisió de documentació quan siguin preinscripcions fora de termini o d'introducció de sol·licituds a la plataforma del Departament d'Educació en el període de preinscripció ordinari.

Forma de càlcul: (Núm. d'atencions ateses en un màxim de 20 minuts/Núm. total de sol·licituds registrades) x 100.

Registre de sol·licituds

Anul·lem tot el punt ja que l'hem incorporat a l'apartat d'atenció i famílies i registre de sol·licituds.

Comunicació a les famílies

Substituïm:

S'informarà les famílies del resultat de les sol·licituds i reclamacions de la comissió de garanties d'admissió, en els terminis següents

Per

S'informarà telefònicament a les famílies del resultat de les sol·licituds i reclamacions de la comissió de garanties d'admissió, en els terminis següents

Punt 5 passa a ser el punt 4

Punt 6 passa a ser el punt 5 i substituïm:

Sol·licituds fora de termini, ja siguin de nova incorporació o de canvi de centre: en un màxim de cinc dies laborals; com a mínim del 80% dels casos

Per

Sol·licituds fora de termini, ja siguin de nova incorporació o de canvi de centre: en un màxim de cinc dies laborals; com a mínim en un 80% dels casos

Punt 7 passa a ser el punt 6

Campanya de difusió

Punt 8 passa a ser punt 7 i el substituïm sencer:

7. Es farà una campanya de difusió per cada període de preinscripció, que inclourà un mínim de tres accions: comunicació a famílies individualment, publicació a la pàgina web i dues xerrades en format telemàtic o presencial.

Forma de càlcul:  $(\text{Núm. d'accions realitzades durant el període}/3) \times 100$ .

Per tot l'exposat deixo a valoració els punts proposats com a modificacions per a la revisió de la carta de serveis.

Reus, 3 de novembre de 2022